

## COMUNE DI VENEZIA

### **DISCIPLINARE DELL’AFFIDAMENTO A VERITAS S.P.A. DEL SERVIZIO DI GESTIONE E RISCOSSIONE DEL TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI TARI DAL 01/12/2019 AL 26/06/2038.**

L’anno \_\_\_\_\_, il giorno \_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_(00/00/0000), tra:

il Comune di Venezia, C.F. e P:IVA 00339370272, PEC: \_\_\_\_\_, nella persona del \_\_\_\_\_, domiciliato agli effetti del presente atto presso la Sede Municipale, \_\_\_\_\_n.\_\_\_\_, il quale agisce nella qualità di \_\_\_\_\_del Comune di Venezia, in forza del decreto del Sindaco n. \_\_del \_\_\_\_\_ concernente il conferimento dell’incarico dirigenziale, il quale stipula la presente in nome, per conto e nell’interesse dell’Amministrazione rappresentata;

e

la società Veritas S.p.A. – Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi, C.F. / P.Iva n. 03341820276, con sede in Santa Croce 489 Venezia, in persona di \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, domiciliato ai fini del presente atto presso la Sede della sopra indicata Società, il quale agisce in forza dei poteri a lui conferiti in seguito alla procura speciale del \_\_\_\_\_Repertorio n.\_\_\_\_\_, Raccolta n. \_\_\_\_\_del dott. \_\_\_\_\_;

#### **Premesso che**

- con Delibere di Consiglio Comunale n. 42 del 22/23 marzo 1999 è stato approvato il contratto di Servizio tra il Comune di Venezia e l’Azienda speciale AMAV per i vari servizi affidati, tra cui il servizio di igiene urbana (ciclo integrato dei rifiuti), regolato da apposito allegato tecnico approvato con medesima deliberazione;
- con Delibera di Consiglio Comunale n. 121 del 28/29 luglio 1999 è stato approvato l’affidamento ad AMAV contestuale alla trasformazione in S.p.A. del servizio di igiene urbana (cd. ciclo integrato dei rifiuti) a partire dal 1° dicembre 1999 per 20 anni;

- Aspiv S.p.A. e Amav S.p.A. sono state fuse nella società Vesta S.p.A., oggi Veritas S.p.A., di cui il Comune di Venezia detiene il 50,32% del capitale sociale;
- Veritas S.p.A. è identificata quale società in house providing, avendo la stessa assunto le caratteristiche statutarie proprie richieste dalla giurisprudenza nazionale e comunitaria per essere in tal modo qualificata;
- con D.G.C. n. 283 del 15 marzo 2002, modificata ed integrata dalla D.G.C. n. 421 del 31 maggio 2002 e dalla D.C.C. n. 105 del 14-15 luglio 2003, è stato approvato il contratto di Servizio per la definizione generale dei rapporti tra Comune di Venezia e Vesta S.p.A., oggi Veritas S.p.A., stipulato in data 12 maggio 2003, n. Rep. 128723, che recepisce gli allegati tecnici già in vigore;
- con Delibera dell'Assemblea dell'Autorità d'Ambito Venezia Ambiente n. 6 del 30-06-2008 è stata approvata la prosecuzione delle gestioni esistenti sul territorio della provincia di Venezia per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani;
- con D.C.C. n. 66 del 16/06/2008 e ss.mm.ii. è stato approvato il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e per la pulizia del territorio (ai sensi del D.Lgs. n. 152/2006);
- con L.R. n. 52/2012 la Regione Veneto ha dettato nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti, in particolare prevedendo che gli Enti Locali ricadenti in bacini territoriali individuati dalla Regione stessa, esercitino in forma associata le funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani attraverso i Consigli di Bacino;
- in esecuzione della normativa sopra citata, la Regione Veneto ha provveduto con Deliberazione di Giunta n. 13 del 21 gennaio 2014 al riconoscimento di detti bacini territoriali, ricomprendendo in particolare nel Bacino denominato "Venezia" 45 Comuni (i 44 Comuni della Provincia di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, ricadente nella Provincia di Treviso);
- in data 24 novembre 2014 è stata sottoscritta dai 45 Comuni ricadenti nel Bacino rifiuti "Venezia", previa approvazione da parte dei rispettivi Consigli Comunali, la Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente";
- il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, costituito con Convenzione intercomunale ai sensi dell'art. 30 del TUEL da tutti i Comuni del Bacino rifiuti Venezia, esercita per conto dei Comuni partecipanti le funzioni di organizzazione ed affidamento del servizio rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di sua competenza;

- il Comune di Venezia fa parte del Bacino rifiuti Venezia ed è altresì socio di Veritas S.p.A. sulla quale esercita il controllo analogo congiuntamente con gli altri Comuni soci della medesima;
- con Delibera n. 3 del 25 maggio 2016 l'Assemblea del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, ha approvato l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti per tutti i Comuni del Bacino alla scadenza unitaria di giugno 2038, demandando a successivi provvedimenti, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei rispettivi affidamenti, il rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti del Comune di Venezia (e di altri tre Comuni) alla luce del quadro normativo e tecnico per allora vigente, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tali Enti ad un finale allineamento alla scadenza omogenea del giugno 2038;
- con Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n.12 del 15/11/2019 è stata confermata la scelta del modello in *house providing* e l'affidamento a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Venezia con decorrenza dal 01.12.2019 per la durata di 18 anni, approvando la relazione ex art. 34 del D.L. n. 179/2012, in esecuzione della scelta di modello "in *house providing*" allineando così la scadenza al resto degli affidamenti dei Comuni costituenti il Bacino Venezia Ambiente e lo schema di contratto di servizio che disciplinerà i rapporti tra il Consiglio di Bacino, l'Amministrazione comunale di Venezia e il gestore Veritas S.p.A. per l'esecuzione del servizio;
- con D.C.C. n. 79 del del 18/12/2019 il Consiglio Comunale ha preso atto dell'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Venezia al 2038 e dell'approvazione del relativo schema di contratto di servizio con il Gestore da parte del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente ed ha affidato i servizi complementari al servizio di gestione dei rifiuti urbani o connessi a problematiche di tutela e salvaguardia ambientale, tra cui il servizio di riscossione e gestione della TARI, salva in ogni caso l'eventuale revoca degli affidamenti nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC degli Enti affidanti *in house* di Veritas S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 non dovesse concludersi positivamente;

### **Richiamati**

- l'art. 1 della Legge n. 147/2013 (legge di stabilità 2014) dai commi 639 al 731 che ha istituito, a decorrere dal 1 gennaio 2014 l'imposta unica comunale (IUC), che si "*basa su due presupposti impositivi, uno costituito dal possesso di immobili e collegato alla loro natura e valore e l'altro collegato all'erogazione e alla fruizione di servizi comunali. La IUC si compone dell'imposta municipale propria (IMU), di natura patrimoniale, dovuta dal possessore di immobili, escluse le abitazioni principali, e di una componente riferita ai servizi, che si articola nel tributo per i servizi indivisibili (TASI), a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, e nella tassa sui rifiuti (TARI), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore*", sopprimendo dalla stessa data tutti i prelievi relativi alla gestione dei rifiuti urbani (Tarsu, Tia1, Tia2, TARES);
- l'art. 1, comma 738, della Legge n. 160/2019 (legge di bilancio 2020), che ha abrogato, a decorrere dall'anno 2020 l'imposta comunale IUC di cui all'art. 1, comma 639, della Legge n. 147/2013, ad eccezione delle disposizioni relative alla tassa sui rifiuti (TARI);
- la Legge n. 147/2013 Legge di stabilità 2014 prevede all'art. 1 comma 691 che "*I comuni possono, in deroga all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, affidare l'accertamento e la riscossione della TARI, componente della IUC ai soggetti ai quali risulta attribuito nell'anno 2013 il servizio di gestione dei rifiuti*";
- la Delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 24/02/2014 con la quale è stato deliberato di affidare a Veritas S.p.A., in applicazione dell'art. 1 comma 691 della L. n. 147/2013, per 5 (cinque) anni, dal 2014 al 2018, l'attività di gestione della tassa sui rifiuti TARI, compresa l'attività di accertamento e riscossione, conferendo alla Società ogni delega e potere ai fini della formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali a tal fine e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo;
- la Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Consiglio Comunale n. 54 del 23/06/2014 e ss.mm.ii. con cui è stato approvato il Regolamento per l'applicazione dell'Imposta Unica Comunale – TASSA sui rifiuti (TARI);
- la Delibera di Commissario Straordinario nella competenza della Giunta Comunale n. 444 del 02/10/2014 con la quale è stato approvato lo schema di disciplinare tecnico relativo all'affidamento a Veritas S.p.A., in via integrata, del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani e pulizia della città e del servizio di gestione della tassa sui rifiuti TARI in

esecuzione della Delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 19.05.2014; detto Disciplinare è stato sottoscritto tra le parti il 18/12/2014 Repertorio n. 17878;

- la Delibera di Giunta Comunale n. 35 del 15.02.2016 con cui è stato dato atto che l'attività riguardante l'esame del reclamo e della conseguente proposta di mediazione, introdotte con le modifiche normative sul contenzioso tributario (art. 9 del D. Lgs n. 156 del 24/09/2015) rientravano già tra i compiti affidati alla Società VERITAS S.p.A. con Delibera di Consiglio Comunale n. 17/2013 per la gestione della TARES e Delibera di Consiglio Comunale n. 12/2014 di gestione della TARI;
- con la medesima Deliberazione di Giunta Comunale n. 35 del 15.02.2016 è stato dato atto che la struttura incaricata di svolgere le attività concernenti l'istituto della mediazione secondo il dettato normativo è il costituito "Ufficio Mediazione" posizionato all'interno della struttura organica della Società Veritas S.p.A. in staff con la Direzione Generale; tale attività deve essere svolta per tutta la durata dell'affidamento della gestione della TARI ed anche successivamente per i ricorsi/reclami alla Commissione Tributaria Provinciale, ex art. 17 bis del D. Lgs. n. 546/1992, avverso atti emessi da Veritas S.p.A. relativi al tributo sui rifiuti;
- la Delibera di Giunta Comunale n. 20 del 28/01/2019 e n. 176 del 05/06/2019 con cui è stato individuato, ai sensi del comma 692 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, il p.i. Luigi Torretti, Dirigente di Veritas S.p.A., quale funzionario responsabile a cui sono attribuiti tutti i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale relativamente alla TARI e a quanto residuo della TARES compreso quello di sottoscrivere i provvedimenti afferenti a tale attività, nonché la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso;
- la predetta D.C.C. n. 79 del 18/12/2019 con cui è stata affidata a Veritas S.p.A., l'attività di gestione della tassa sui rifiuti TARI, compresa l'attività di accertamento e riscossione, conferendo alla Società ogni delega e potere ai fini della formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali a tal fine e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo, salve intervenute modifiche normative che comportino l'abrogazione dell'istituzione della TARI;
- l'allegato C alla sopracitata Deliberazione con la quale il Consiglio Comunale ha approvato le linee guida per il Disciplinare tecnico di gestione e riscossione della TARI, tra cui la durata del contratto fissata a decorrere dal 1 dicembre 2019 in anni 18 fino al 26 giugno 2038 e comunque in ogni caso sia coerente con la durata dell'affidamento del servizio di gestione dei

rifiuti urbani e assimilati, fatto salve eventuali modifiche normative.

Le parti ritengono necessario definire le regole di disciplina di tale affidamento e sottoscrivere un nuovo disciplinare tra Veritas S.p.A. e il Comune di Venezia;

### **Tutto ciò premesso si conviene e stipula quanto segue**

#### **Art.1 - Premesse**

Le premesse fanno parte integrante del presente disciplinare.

#### **Art. 2 – Oggetto**

Il presente disciplinare regola l'affidamento a Veritas S.p.A. dei servizi inerenti la gestione e la riscossione del tributo comunale sui rifiuti TARI per il Comune di Venezia fissando gli obblighi reciproci tra Comune e Veritas S.p.A.

Le attività di gestione e riscossione della TARI in applicazione della L. n. 147/2013 (Legge di Stabilità 2014) e sue eventuali modifiche e integrazioni che *pro tempore* dovessero essere approvate, includono l'attività di accertamento, riscossione e riversamento, formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali a tal fine e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo. Nello specifico comprendono:

- aggiornamento software per la gestione TARI;
- attività di gestione delle dichiarazioni, allineamento nucleo familiare da anagrafe, riscossione ordinaria (emissione avvisi di pagamento e relativa rendicontazione);
- attività di accertamento e riscossione per omesso totale o parziale versamento e per omessa o infedele denuncia, gestione del contenzioso;
- gestione commerciale dell'utenza a mezzo di *contact center*, *call center*, *sito web on line*, sistema di *crm (customer relationship management)*;
- gestione del sistema informativo di supporto alle attività indicate;
- predisposizione di *report* su richiesta del Comune e gestione delle banche dati.

Veritas S.p.A. procede, inoltre, al recupero di posizioni relative al tributo sui rifiuti degli anni

precedenti a quello oggetto del presente atto, a prescindere dal *nomen iuris*, nell'ambito di una ordinaria attività di recupero dell'evasione/elusione, nonché ad attività di recupero insoluti, nel rispetto delle modalità previste dal presente disciplinare e dalla normativa *pro tempore* vigente.

### **Art. 3 – Definizioni**

**“Avviso di pagamento in acconto”**: documento emesso da Veritas S.p.A. contenente l'importo a debito dell'utente per il pagamento della TARI da versare a titolo di acconto relativo all'importo annuale del tributo.

**“Avviso di pagamento a saldo”**: documento emesso da Veritas S.p.A. contenente l'importo a debito dell'utente per il pagamento della TARI da versare a titolo di saldo relativo all'importo annuale del tributo coincidente con l'ultima rata.

**“Sollecito”**: lettera (da inviare via pec per le utenze non domestiche) con cui Veritas S.p.A., constatato il mancato pagamento di un avviso di pagamento in acconto, invita il soggetto a provvedere al pagamento nei successivi 15 giorni.

**“Sollecito formale”**: lettera raccomandata con cui Veritas S.p.A., constatato il mancato pagamento in tutto o in parte delle rate in acconto e/o a saldo da parte di una utenza domestica, invita il soggetto a provvedere al pagamento nei successivi 15 giorni.

**“Avviso di accertamento”**: atto amministrativo notificato mediante raccomandata con A.R./Atto Giudiziario o PEC con cui Veritas S.p.A., constatato il mancato pagamento di un avviso di pagamento, intima il pagamento del dovuto nel termine di 60 giorni dalla ricezione dell'avviso. La notifica mediante raccomandata A.R./Atto Giudiziario o PEC costituisce il presupposto per le successive procedure coattive di riscossione del credito.

**“Avviso di accertamento esecutivo”**: Avviso di accertamento emesso a partire dal 1° gennaio 2020 ai sensi dell'art. 1, comma 792, della L. 160/2019, che deve contenere:

- 1) l'intimazione ad adempiere all'obbligo di pagamento degli importi indicati entro il termine di presentazione del ricorso;
- 2) in caso di tempestiva proposizione del ricorso, l'indicazione dell'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 19 del decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472, concernente l'esecuzione delle sanzioni;

- 3) l'indicazione che lo stesso costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari;
- 4) l'indicazione del soggetto che, decorsi 60 giorni dal termine ultimo per il pagamento, procederà alla riscossione delle somme richieste, anche ai fini dell'esecuzione forzata.

**"Ingiunzione di pagamento"**: atto amministrativo emesso ai sensi del RD n. 639/1910 e in applicazione del Titolo II del DPR n. 602/73, notificato mediante modalità atto giudiziario o altra modalità avente stessa forza giuridica, con cui Veritas S.p.A., constatato il mancato pagamento dell'avviso di accertamento, con possibile irrogazione della sanzione se non emessa prima, intima il pagamento del dovuto nel termine di 60 giorni dalla ricezione dell'ingiunzione stessa. Una volta scaduti i termini diventa titolo per l'avvio delle azioni esecutive e cautelari. L'emissione dell'ingiunzione di pagamento non è più richiesta per gli avvisi di accertamento emessi a partire dal 1° gennaio 2020, ai sensi dell'art. 1, comma 792, della L. 160/2019.

La notifica dell'ingiunzione di pagamento al contribuente deve avvenire, nel rispetto delle indicazioni contenute nella Legge n. 296/2006, entro il 31 dicembre del terzo anno successivo a quello in cui l'accertamento è divenuto definitivo.

**"Crediti inesigibili"**: crediti per i quali il gestore Veritas S.p.A. risulta aver svolto tutte le attività di recupero nel rispetto della procedura indicata nel presente disciplinare o per le quali il soggetto debitore risulta irreperibile (non integra notifica ai sensi del 143 c.p.c.) e per i quali il Comune provvederà ad effettuare le relative attività di competenza. La prosecuzione di ulteriori attività sarà valutata di concerto con l'Ente.

#### **Art. 4 – Attività di competenza del Comune di Venezia**

Sono attività di competenza del Comune di Venezia:

1) la trasmissione periodica al Gestore Veritas S.p.A., nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali, di informazioni e dati, sotto forma di elenchi o attraverso la diretta condivisione di banche dati e archivi, utili all'espletamento dell'attività di riscossione e di commisurazione della TARI stessa sulla base delle normative vigenti in materia, quali ad esempio:

- elenco delle licenze e concessioni rilasciate o variate ai fini commerciali e demaniali;
- segnalazioni certificate di inizio/variazione/chiusura delle attività commerciali (con

l'indicazione dei dati relativi al tipo di attività e alla superficie autorizzata);

- elenco delle istanze SCIA relative alle attività produttive inoltrate telematicamente al Comune attraverso la procedura informatica del Portale Nazionale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it) (SUAP);
- elenco delle concessioni e autorizzazioni per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche rilevanti ai fini dell'applicazione del tributo sui rifiuti;
- elenco dei provvedimenti di abitabilità/agibilità rilasciati per l'uso dei locali ed aree: uso abitativo e produttivo, commerciale, direzionale, artigianale ed industriale;
- accesso telematico banca dati ed elenco delle variazioni anagrafiche della popolazione residente, come da convenzioni in essere;

Le modalità di trasmissione degli elenchi di dati e/o di condivisione delle banche dati sono definite con appositi, specifici e separati disciplinari stipulati tra le parti nel rispetto della vigente normativa sulla *privacy*.

2) La messa a disposizione di Veritas S.p.A., ai sensi dell'art. 1, comma 791, della Legge n. 160/2019, dei servizi di cooperazione informatica forniti dall'Agenzia delle Entrate, nel rispetto delle prescrizioni normative e tecniche *pro tempore* vigenti, al fine di facilitare le attività di riscossione, anche coattiva, compreso l'accesso all'anagrafe tributaria mediante Siatel Puntofisco;

3) L'attività di controllo, che si esplica tramite la richiesta/verifica di elenchi, anche magnetici, di copia di atti, di rendicontazione e ogni altra cosa sia utile ad assicurare la vigilanza sull'operato di Veritas S.p.A..

Il Comune di Venezia è dotato della più ampia facoltà di procedere, attraverso gli uffici comunali, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del presente disciplinare e sull'osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.

#### **Art. 5 – Attività svolte da Veritas S.p.A.**

E' di competenza di Veritas S.p.A. proporre all'Amministrazione Comunale l'individuazione del Funzionario Responsabile del Tributo TARI (a prescindere dal nomen iuris).

Veritas S.p.A. è agente contabile per la gestione del Tributo TARI e del Tributo Provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente (TEFA) dovuto alla Città

Metropolitana di Venezia, ed è obbligata ai riversamenti delle entrate al Comune di Venezia ed alla redazione del modello n. 21 approvato con DPR n. 194/1996 (e sue eventuali modifiche o integrazioni che *pro tempore* dovessero essere approvate dagli enti competenti) concernente il prospetto da presentare entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di incasso.

Tutte le somme riscosse ai sensi del presente disciplinare per conto del Comune di Venezia devono essere riversate sul conto della Tesoreria del Comune entro la fine del mese successivo a quello di riscossione.

Veritas S.p.A. è tenuta a concordare con il Comune di Venezia, ogni qualvolta lo stesso ne riscontri la necessità, aspetti relativi alla gestione delle procedure di applicazione e liquidazione del tributo, con particolare riferimento agli schemi degli avvisi di pagamento, alle intimazioni di pagamento, agli atti di accertamento e di contestazione, alle ingiunzioni fiscali ex R.D. n. 639/1910.

Veritas S.p.A. è incaricata, nella persona all'uopo individuata dalla stessa, a svolgere i procedimenti amministrativi di mediazione tributaria per i ricorsi/reclami alla Commissione Tributaria Provinciale, ex art. 17 bis del D.Lgs n. 546/1992 relativi alla TARES - TARI (Delibera Giunta Comunale n. 35 del 15/02/2016). Tale attività deve essere svolta per tutta la durata dell'affidamento della gestione della TARI ed anche successivamente per i ricorsi/reclami alla Commissione Tributaria Provinciale, ex art. 17 bis del D.Lgs. n. 546/1992, avverso atti emessi da Veritas S.p.A. relativi al tributo sui rifiuti, di titolarità comunale, a prescindere dal *nomen iuris*.

Veritas S.p.A. è tenuta, inoltre, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali e con modalità e tempistiche concordate tra le parti, a trasmettere al Comune di Venezia informazioni e dati sotto forma di elenchi, ed a consentire la diretta condivisione di banche dati e archivi relativi alle utenze TARI, anche sotto forma di elaborazioni.

Nei punti che seguono vengono dettagliate le attività che devono essere assicurate da Veritas S.p.A.

### **5.1 – Attività di gestione delle denunce TARI**

Veritas S.p.A. è obbligata a tenere aperti al pubblico un adeguato numero di sportelli nel territorio comunale il cui elenco, indirizzo e orari di apertura verranno annualmente descritti nella relazione di accompagnamento al PEF. Sarà possibile inoltre effettuare le attività sotto

descritte anche negli sportelli Veritas S.p.A. collocati al di fuori del territorio comunale, ma all'interno del territorio del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente.

Nei suddetti sportelli sono espletate le seguenti attività:

- Ricezione delle dichiarazioni TARI per nuove attivazioni, cessazioni e variazioni e registrazione dei dati su sistema informatico, complete dei dati catastali;
- Assistenza al cliente per la compilazione dei moduli TARI;
- Accettazione di reclami sul servizio operativo e sull'applicazione della TARI;
- Informative sullo stato dei pagamenti;
- Accettazione di richieste di riduzioni/esenzioni TARI, ai sensi del Regolamento Comunale;
- Accettazione di richieste di rateizzazioni, come da indicazioni del Comune e nel rispetto del Regolamento Comunale di disciplina del tributo;
- Assistenza all'Utenza per la lettura degli avvisi di pagamenti emessi da Veritas S.p.A. per conto del Comune, per atti di accertamento per omesso, parziale o tardivo versamento e/o per omessa/infedele denuncia, e degli atti di contestazione delle sanzioni;
- Accettazione delle richieste di contestazione degli atti emessi;
- Consegna, in concomitanza con le attivazioni, ove previsto, dei dispositivi elettronici per il conferimento dei rifiuti;
- Sostituzione dei dispositivi elettronici, in caso di smarrimento e/o malfunzionamento.

Veritas S.p.A. è obbligata ad attivare un servizio di un *Back Office* per l'elaborazione delle richieste che provengono tramite il servizio postale, fax, posta elettronica certificata (PEC) e da posta elettronica ordinaria (e-mail) e da Sportello on-line (SOL), per le seguenti attività:

- Registrazione su sistema informatico delle attivazioni, cessazioni e variazioni TARI pervenute via posta certificata e posta elettronica ordinaria, fax, posta, con consegna a mano, con eventuale richiesta di integrazione all'utente ove le dichiarazioni si presentino incomplete;
- Elaborazione e spedizione di risposte al contribuente;
- Mantenimento del *database* con aggiornamento del viario Comunale e dei dati catastali;
- *Backup* del data base e piano di *disaster recovery* e continuità operativa;
- Applicazione delle riduzioni/esenzioni TARI previste nel Regolamento Comunale *pro tempore* vigente;

- Gestione delle riduzioni per avvio a recupero dei rifiuti assimilati agli urbani e/o per produzione promiscua di rifiuti urbani assimilati e speciali;
- Verifica delle visure catastali direttamente dal sito del Catasto con sopralluoghi, ove necessario;
- Emissione di sgravi/annullamenti in autotutela;
- Gestione della procedura di recupero del tributo in caso di utenze non domestiche, che incorrono in procedura concorsuale, per le quali viene comunicato lo stato di fallimento con l'ammissione/insinuazione al passivo del fallimento, il concordato, l'accordo di ristrutturazione del debito e, in caso di utenze domestiche per le quali viene comunicato lo stato di crisi da sovraindebitamento. Si richiama in tal senso il nuovo D. Lgs n. 14/2019 recante "*Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza*".

Veritas S.p.A. si obbliga a mettere a disposizione un numero non geografico gratuito per telefonate da telefono fisso e un numero geografico a pagamento secondo le tariffe del proprio operatore per telefonia mobile, disponibile dalle ore 8,30 alle 17,00 dal lunedì al venerdì (nei mesi di luglio e agosto il venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,30) per richieste di informative dei Contribuenti sulla TARI.

## **5.2 – Gestione emissione avvisi di pagamento TARI e post emissione**

Veritas S.p.A. provvede all'emissione di avvisi di pagamento, a carico dei singoli Contribuenti, secondo il numero di rate e scadenze stabilite dal Comune, con Regolamento di disciplina del Tributo o con apposita Deliberazione, e in conformità con le normative vigenti. La consegna ai Contribuenti deve avvenire in tempo utile e comunque – di norma – con un anticipo di 15 giorni solari rispetto alla scadenza fissata, fatti salvi casi straordinari oggetto di specifico accordo tra le parti.

Veritas S.p.A. si obbliga a mettere a disposizione una struttura di *Back Office* per la gestione del contenzioso TARI per le seguenti attività:

- Gestione degli utenti dopo l'emissione degli avvisi di pagamento;
- Ricezione ed analisi delle richieste di rimborso per errati pagamenti;
- Ricezione ed analisi di richieste di sgravi in autotutela;
- Emissione di rettifiche di avviso di pagamento a seguito:
  - ✓ di riesame della posizione contributiva;

- ✓ di decisione della Commissione Tributaria,
- Elaborare risposte a richieste scritte degli utenti.

### **5.3 - Allineamento nuclei familiari da anagrafe**

Veritas S.p.A. assicura l'aggiornamento dei nuclei familiari per le utenze domestiche TARI con i dati forniti periodicamente dall'anagrafe del Comune di Venezia secondo tracciato concordato con apposita Convenzione, nelle more di un eventuale accesso diretto da parte di Veritas all'ANPR (anagrafe nazionale della popolazione residente). Qualora l'accesso diretto all'ANPR non fosse previsto dalla legge, vi è l'impegno da parte del Comune di definire con Veritas, se del caso, altre modalità per la fornitura dei dati anagrafici, rispetto a quelle attualmente in essere, previa sottoscrizione di una nuova Convenzione che disciplini dette modalità.

Veritas S.p.A. è tenuta a procedere come indicato nel successivo punto 4.4 nei confronti dei soggetti passivi iscritti all'anagrafe ma non presenti nella banca dati di Veritas S.p.A..

### **5.4 - Attività di riscossione e accertamento TARI per omessa/infedele denuncia**

Veritas S.p.A. deve svolgere l'attività di accertamento della TARI prevista per omessa/infedele denuncia ai sensi della normativa *pro tempore* vigente. A tal fine assicura un'attività periodica di invio (con mail PEC o con raccomandata A.R) di questionari/inviti al contraddittorio ai contribuenti per la presentazione delle attivazioni, cessazioni e variazione della TARI.

Il Comune di Venezia potrà richiedere ulteriori attività di recupero evasione/elusione del tributo rispetto a quelle sopra indicate.

### **5.5 – Riscossione ordinaria, accertamenti per omesso pagamento.**

Ai sensi delle disposizioni vigenti, Veritas S.p.A. procede a tutti gli adempimenti inerenti e conseguenti alla riscossione ordinaria, di seguito specificati:

#### **a) Riscossione ordinaria:**

- emissione di avvisi di pagamento a carico dei singoli contribuenti;
- emissione di solleciti bonari e/o di messa in mora per gli avvisi di pagamento insoluti, da effettuarsi nei termini riportati nell'allegato 1;
- pagamenti dilazionati del Tributo in base a quanto previsto dal Regolamento TARI ovvero da altri regolamenti per quanto applicabili o in base a specifiche disposizioni impartite dal Comune.

**b) Rendicontazione degli avvisi** mediante acquisizione flusso dei pagamenti e caricamento

a sistema, gestione manuale degli scarti.

**c) Riversamento:** entro la fine del mese successivo a quello di riscossione, Veritas S.p.A. riversa nel conto di Tesoreria gli incassi di spettanza del Comune introitati nel mese appena trascorso; le rendicontazioni della suddivisione degli introiti per competenza di anno d'imposta vengono fornite tramite:

- file Excel inoltrati al Comune via mail su richiesta dello stesso;
- oppure con la messa a disposizione di un accesso al portale Qlikview, fornito gratuitamente al Comune, con relativa assistenza per delucidazioni e informazioni in merito ai dati visibili nel portale stesso.

**d) Emissione di avvisi di accertamento per omesso/parziale pagamento:** Veritas S.p.A. procede agli adempimenti inerenti alla riscossione per omesso/parziale pagamento tramite l'invio di avvisi di accertamento emessi in base alla normativa vigente, con i costi a carico del contribuente; decorsi infruttuosamente i termini utili per la presentazione del ricorso, Veritas S.p.A. procede con la successiva fase di riscossione coattiva.

## **5.6 – Riscossione coattiva**

La procedura di riscossione coattiva pubblica è effettuata:

- con le modalità previste dalla L. n. 160/2019, con particolare riferimento al comma 792 dell'articolo 1, per gli avvisi di accertamento con formula esecutiva precettiva emessi dal 1° gennaio 2020;
- mediante ingiunzione di pagamento di cui al RD n. 639/1910 con riferimento alle procedure già in corso al 1° gennaio 2020 e alle ingiunzioni che saranno emesse dal 1.1.2020 per la riscossione di titoli non rientranti nelle previsioni del predetto comma 792.

La procedura di riscossione coattiva viene avviata dopo che si è constatato il mancato o insufficiente pagamento di un avviso di pagamento, anche dopo l'eventuale invio di un sollecito, e ha inizio:

- con la notifica del titolo esecutivo in caso di ingiunzione di pagamento;
- decorsi sessanta giorni dalla data di esecutività dell'avviso di accertamento esecutivo emesso ai sensi del citato comma 792.

La procedura di riscossione si conclude con il pagamento, con il discarico (in caso di somma non dovuta) o con la dichiarazione di inesigibilità.

*Le fasi del recupero coattivo.*

a) Procedura ex R.D. n. 639/1910.

Per gli avvisi di accertamento emessi fino al 31/12/2019 o che, comunque, non contengono la intimazione ad adempiere ai sensi dell'art. 1, comma 792, della L. n. 160/2019, il recupero coattivo inizia con la notifica di ingiunzione fiscale di pagamento ai sensi del RD n. 639/1910 nella modalità rafforzata, indicando come termine di pagamento 60 giorni dalla notifica dell'ingiunzione.

b) Riscossione potenziata Procedura ex L. n. 160/2019.

Per gli avvisi esecutivi emessi ai sensi dell'art. 1, comma 792, della L. n. 160/2019, nel caso in cui il contribuente non abbia versato la somma richiesta mediante avviso di accertamento, entro i termini utili per proporre ricorso, trascorsi 60 giorni, Veritas S.p.A. è tenuta ad avviare la procedura di riscossione coattiva di quanto dovuto, inclusa l'esecuzione forzata, senza la preventiva notifica dell'ingiunzione di pagamento di cui al R.D. n. 639/1910.

c) Comunicazioni preliminari per importi fino a € 10.000,00.

Ai sensi del comma 795 del medesimo articolo 1, della L. n. 160/2019, per il recupero di importi fino a 10.000 euro, dopo che l'atto è divenuto titolo esecutivo, prima di attivare la procedura esecutiva e cautelare Veritas S.p.A. invia un sollecito di pagamento con cui si avvisa il debitore che il termine indicato nell'atto è scaduto e che, se non si provvede al pagamento entro trenta giorni, saranno attivate le procedure cautelari ed esecutive. In deroga all'art. 1, comma 544, della L. 228/2012, per il recupero di importi fino a 1.000 euro il termine di centoventi giorni è ridotto a sessanta giorni.

d) Attività di acquisizione dati.

In caso di inadempimento, se non sono promosse contestazioni, le successive fasi si caratterizzano in due distinte attività consistenti nell'acquisizione delle informazioni e nello sviluppo delle procedure esecutive, sviluppate in ragione del soggetto debitore: persona fisica o attività economica, ed in ragione dell'ammontare del debito.

Le attività di indagine e verifica verranno effettuate mediante l'utilizzo delle banche dati come disciplinato dal presente disciplinare.

Le informazioni acquisite sono finalizzate a creare il fascicolo del debitore nel quale inserire le seguenti informazioni:

Persone fisiche:

1. eventuali soggetti coobbligati in solido in caso di pluralità di possessori/detentori del bene immobile oggetto di TARI;
2. datore di lavoro del debitore o degli eventuali coobbligati;
3. c/c bancari e/o postali del debitore e degli eventuali coobbligati;
4. beni immobili/mobili registrati del debitore e degli eventuali coobbligati in solido;
5. rapporti economici con terzi.

Persone giuridiche e attività economiche in genere:

1. terzi debitori del soggetto al fine di attivare procedure di pignoramento presso terzi;
2. c/c bancari e/o postali del debitore;
3. beni immobili/mobili registrati del debitore.

e) Procedure esecutive

Le procedure esecutive sono finalizzate a mettere in atto tutte le attività per massimizzare le probabilità di recupero del credito con l'attivazione simultanea di tutte le procedure privilegiando, in ogni caso:

- a) per le persone fisiche il pignoramento presso il datore di lavoro e/o di c/c bancari/postali;
- b) per le persone giuridiche il pignoramento presso terzi debitori e/o dei c/c bancari/postali.

Qualora le attività precedenti abbiano dato esito infruttuoso, si procederà con avvio della procedura di iscrizione di ipoteca, quando il credito non sia inferiore ai limiti di legge previsti (attualmente euro 20.000,00), nel rispetto delle procedure definite dalla normativa vigente.

In ragione del rischio connesso alla riscossione, la misura cautelare potrà essere attivata in ogni momento utile alla tutela del credito.

Nell'allegato A3 sono disciplinate le tempistiche del sollecito bonario e della riscossione coattiva.

### **5.7 – Aggiornamento Software per la gestione TARI**

Veritas S.p.A. è obbligata ad aggiornare il Software per la gestione della TARI e per l'invio degli avvisi in conformità con il Regolamento TARI *pro tempore* vigente, adeguando lo stesso alle evoluzioni normative ed alle scelte assunte dal Comune di Venezia in particolare in materia di tariffe, riduzioni ed agevolazioni.

### **5.8 – Servizio di fornitura al Comune di accesso al sistema business intelligence denominato Qlikview per analizzare i dati dell'emesso, riscosso e insoluto ed accesso al sistema informatico dedicato**

Veritas S.p.A. rende disponibile, su richiesta del Comune, l'accesso al sistema di *business intelligence* denominato Qlikview per analizzare i dati dell'emesso e riscosso TARI dei Contribuenti del Comune.

Lo strumento fornisce:

- viste dell'emesso per anno di emissione/anno di competenza/ anno di riscossione ed insoluto;
- viste per tipologia di Tributo: TARI;
- viste di dettaglio e di riepilogo per singolo Contribuente;
- l'andamento dell'emesso/riscosso in formato grafico;
- la possibilità di esportare i dati esposti in file excel.

La frequenza di aggiornamento dei dati dovrà avvenire entro il 30 del mese successivo alla chiusura del trimestre solare.

La consultazione dell'applicativo di cui sopra è regolamentata da apposita Convenzione stipulata tra le parti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le estrazioni di dati, sia delle posizioni del singolo Contribuente come quelle su base statistica dell'insieme dei Contribuenti stessi, sostituisce la produzione di report cartacei o di altro formato da parte di Veritas S.p.A..

## **5.9 – Rimborsi**

Veritas S.p.A., come da Regolamento Comunale *pro tempore* vigente di applicazione della TARI, procederà in tutti i casi possibili con la compensazione del tributo TARI nell'ambito del tributo stesso, solo ove impossibile emetterà apposito atto di rimborso notificando al contribuente, il quale se non impugnato entro 60 giorni diventerà un credito certo, liquido ed esigibile. Veritas S.p.A. dovrà provvedere entro 90 giorni alla liquidazione del credito al contribuente. I rimborsi effettuati da Veritas S.p.A. saranno regolati con il Comune di Venezia in compensazione sull'importo TARI da riversare ai sensi dell'art. 5 del presente disciplinare.

## **5.10– Rettifica, annullamenti atti relativi al pagamento del tributo**

Il Funzionario Responsabile del Tributo, d'Ufficio, o su segnalazione del soggetto interessato, potrà annullare ovvero rettificare totalmente o parzialmente le precedenti determinazioni in ordine all'obbligo di pagamento del tributo, avendone riconosciuto l'erroneità manifesta.

In pendenza di giudizio il Funzionario Responsabile potrà procedere, previa comunicazione al Comune di Venezia, all'annullamento di un provvedimento una volta esperiti l'esame e la valutazione dei seguenti fattori:

- grado di probabilità di soccombenza;
- valore della lite;
- costo della difesa;
- maggiori costi in caso di soccombenza.

#### **5.11 – Insinuazione in procedure fallimentari**

Nel caso in cui Veritas S.p.A. verifichi, in qualsiasi fase del procedimento di riscossione e/o di recupero coattivo, l'avvio di procedure concorsuali a carico del debitore, è fatto obbligo alla stessa di insinuarsi prontamente nelle relative procedure in considerazione della natura privilegiata del relativo credito.

#### **5.12 Rateizzazione avvisi di pagamento/accertamento**

Veritas S.p.A., potrà concedere dilazioni di pagamento sulla base di quanto previsto dal Regolamento Comunale *pro tempore* vigente e secondo le indicazioni del Funzionario Responsabile del Tributo. Nel rispetto delle indicazioni regolamentari, sono ammesse definizioni di dettaglio da parte del Gestore, ai fini della dilazione in relazione allo stato temporaneo di difficoltà del debitore. In ogni caso le dilazioni richieste a fronte di avviso di accertamento esecutivo, ovvero di ingiunzione, seguono le regole minime della disciplina contenuta nella Legge 160/2019 ai commi da 796 a 802 dell'art. 1.

#### **5.13 Conservazione documentale digitale**

Veritas S.p.A., ha proceduto ad emettere prestiti obbligazionari quotati anche in mercati regolamentati e in quanto tale è "ente di interesse pubblico" (Eip) ai sensi dell'art. 16, comma 1, del D. Lgs. 39/2010 e "società quotata" ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera p), del D. Lgs. 175/2016 e alla stessa si applica l'art. 1, comma 5, del medesimo D. Lgs. 175/2016 ed è tenuta all'osservanza delle disposizioni del D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD) e ss. mm. ii. limitatamente alle previsioni ad essa applicabili in considerazione della propria natura giuridica.

### **Art. 6. – Recupero tariffa/tributo rifiuti anni precedenti**

Veritas S.p.A. procede al recupero delle somme dovute a titolo di tariffa o tributo per il servizio rifiuti, anche per periodi antecedenti alla data di decorrenza del presente disciplinare, sulle posizioni individuate nell'ambito dell'ordinaria attività di gestione ovvero nell'ambito di progetti di recupero mirati e indipendentemente dal *nomen iuris* utilizzato dalla normativa che ne disciplina i prelievi.

#### **Art. 7 – Dichiarazione di inesigibilità e prescrizione del credito**

Un credito può considerarsi inesigibile al verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- a)** il debitore risulta irreperibile. Sono considerati irreperibili i debitori per i quali:
  - 1.** la notifica dell'ingiunzione fiscale ovvero di altro titolo precettivo non ha avuto esito positivo a seguito di due tentativi di notifica presso indirizzi di recapito diversi;
  - 2.** la notifica dell'ingiunzione fiscale ovvero di altro titolo precettivo non ha avuto esito positivo a seguito del primo invio, ma da verifiche tramite banche dati del Comune o tramite Siatel Punto Fisco, l'indirizzo di recapito risulta confermato.
- b)** le procedure di riscossione descritte nel presente disciplinare non hanno dato esito positivo;
- c)** antieconomicità della procedura di riscossione coattiva.

In tali circostanze Veritas S.p.A. provvede, entro l'anno di maturazione dell'inesigibilità, a trasmettere la documentazione al Comune che valuterà le eventuali azioni da intraprendere.

Posto che i crediti dichiarati inesigibili sono stralciati dal conto del Bilancio del Comune per essere conservati nel conto del patrimonio, risulta di fondamentale importanza stabilire quando un credito risulta essere prescritto al fine di consentire lo stralcio anche dal conto del patrimonio.

A tal proposito, contestualmente alle comunicazioni descritte di seguito, Veritas S.p.A. trasmette elenco dei crediti per i quali sono trascorsi i termini di prescrizione (5 anni dall'ultimo atto interruttivo) nonché l'elenco di altri crediti per i quali si propone lo stralcio, assieme alle motivazioni che conducono a tale richiesta.

Con cadenza annuale ovvero in caso di richiesta motivata, Veritas S.p.A. trasmette al Comune il tabulato dei soggetti debitori di imposta per i quali sono state esperite infruttuosamente le

procedure di cui agli articoli precedenti o che risultino irreperibili. Il Comune di Venezia si riserva di procedere a controlli puntuali anche con una eventuale verifica a campione, al fine di monitorare il rispetto delle procedure sopra indicate.

Nei medesimi termini, con separate informazioni, vengono trasmessi elenchi dei crediti per i quali sono decorsi i termini di prescrizione del credito.

Veritas S.p.A., dalla data di sottoscrizione del presente atto, mette a disposizione del Comune, un sistema informatico la cui consultazione verrà regolamentata con successiva apposita convenzione, in grado di tracciare le operazioni svolte al fine del recupero coattivo, relativamente ad ogni singolo debitore, in modo che le proposte di inesigibilità e la singola posizione di ogni contribuente possano essere verificate telematicamente dal Comune stesso, relativamente alle procedure messe in atto per il recupero del credito.

Il Comune è tenuto ad utilizzare i dati personali forniti dal sistema esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste nella presente convenzione, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D. Lgs 196/2003 e s.m.i., al Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR), ed ai provvedimenti del Garante della Privacy.

A tale scopo il Comune si impegna affinché tutti i dati siano trattati per le finalità connesse con il presente disciplinare, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

#### **Art. 8 – Tutela dell’immagine del Comune di Venezia**

Veritas S.p.A. garantisce la tutela dell’immagine del Comune di Venezia, garantendo che l’applicazione del presente disciplinare avviene nella totale conformità di quanto ivi previsto.

#### **Art. 9 – Controllo da parte del Comune**

L’attività di controllo si esplica tramite la richiesta/verifica di elenchi, anche elettronici, di copia di atti, di rendicontazione e ogni altra cosa sia utile ad assicurare la vigilanza sull’operato di Veritas S.p.A.

Il Comune di Venezia è dotato della più ampia facoltà di procedere, attraverso gli uffici comunali, a controlli e verifiche sul livello di servizio reso, sullo stato di applicazione del contratto e sull’osservanza delle disposizioni stabilite dalla vigente normativa.

In ogni momento è facoltà del Comune recarsi presso gli uffici del Servizio per l’Utenza, presso

la sede operativa del *call center* per effettuare controlli diretti sulla gestione operativa degli sportelli e delle telefonate. I controlli avverranno alla presenza di almeno uno dei coordinatori dell'ufficio di Veritas S.p.A.

#### **Art. 10 – Durata**

Il presente disciplinare ha decorrenza dal 01.12.2019 al 26.06.2038.

Nel caso in cui il Comune di Venezia decidesse di applicare la Tariffa di natura corrispettiva in luogo della TARI, le parti si impegnano a definire le modalità di revisione del presente disciplinare.

Il Comune ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso anticipato dal presente disciplinare nel caso in cui il procedimento di iscrizione all'elenco ANAC degli Enti affidanti *in house* di Veritas S.p.A. non dovesse concludersi positivamente in via accertata con provvedimento definitivo.

Al termine della durata dell'affidamento, entro 60 giorni Veritas S.p.A. è obbligata a fornire al Comune di Venezia la banca dati dei Contribuenti aggiornata, nei tracciati record dei sistemi informativi dei Data Base di SAP in dotazione Veritas S.p.A.

#### **Art. 11 –Corrispettivo per la gestione del tributo**

Il corrispettivo per le attività disciplinate nel presente atto viene determinato in coerenza con le previsioni del nuovo MTR approvato dall'ARERA e il relativo valore è ricompreso nelle schede CARC incluse nel PEF relativo al servizio integrato di gestione dei rifiuti dei diversi anni.

Nel confermare quanto definito dalla deliberazione di Consiglio Comunale n. 79/2019 in merito alla regolazione economica per il mese di dicembre 2019, per l'anno il 2020 il costo previsto è pari a € 2.740.841,00 (IVA esclusa).

Per gli anni di affidamento successivi al 2020 il costo sopra indicato sarà soggetto all'aggiornamento annuale dell'indice ISTAT FOI. Eventuale diversa quantificazione del costo del servizio di gestione del tributo potrà essere riconosciuta solo se la relativa voce è inserita nel PEF annuale approvato dagli Organi competenti.

Le spese di spedizione e di notifica relative agli atti posti in essere durante la vigenza del

disciplinare sono poste a carico del contribuente – con la sola eccezione degli inviti al contraddittorio per omessa o infedele dichiarazione che sono incluse nel CARC - e quantificate in base alla normativa vigente ovvero sulla base del costo effettivamente sostenuto per la spedizione e vengono sommate a quanto dovuto a titolo di accertamento o detratte da quanto dovuto a titolo di rimborso.

Il pagamento del corrispettivo per le attività disciplinate dal presente atto è ricompreso nel corrispettivo del servizio gestione integrata dei rifiuti ed avverrà contestualmente, con cadenza mensile, entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura.

Procedura coattiva: i costi relativi alle procedure e all'espletamento delle attività di recupero crediti in materia di TARI, e in genere del prelievo sui rifiuti avente natura tributaria, fino alla scadenza del presente disciplinare, nei termini e modi indicati nei precedenti articoli, sono posti a carico del contribuente secondo le previsioni dell'art. 1 comma 803 della legge 160/2019 e sue eventuali modifiche o integrazioni o sulla base delle disposizioni di legge pro tempore vigenti.

Per le sole pratiche inesigibili, la cui copertura verrà garantita dal recupero delle procedure di evasione e di elusione di ciascun anno, verranno riconosciuti al Veritas S.p.A. sulla base di un importo forfettario pari a euro 52,00 (cinquanta/due) per pratica inesigibile oltre IVA di legge, da inserire nella voce CARC del Piano Finanziario nell'anno relativo all'inesigibilità o la prescrizione.

Tale importo potrà essere rivisto dalle parti in ragione di eventuali futuri incrementi dei costi di gestione delle pratiche inesigibili, debitamente documentati da Veritas S.p.A..

Per gli oneri a carico del contribuente debitore, si fa riferimento all'art. 1, comma 803, della Legge n. 160/2019, che, ai sensi del successivo comma 804 del medesimo articolo, si applica anche alle ingiunzioni di pagamento fino alla completa attuazione dell'accertamento esecutivo alla riscossione delle entrate locali.

### **Art. 12 Condizioni di erogazione e standard del servizio**

L'erogazione da parte del Gestore deve avere carattere di regolarità, continuità e completezza. La gestione deve essere impostata secondo i principi di efficienza, chiarezza, trasparenza e di soddisfazione de cliente/contribuente (cittadino, utente).

Devono essere attivate procedure per il controllo della qualità del servizio erogato e del grado

di soddisfazione del cliente. A tal fine il Gestore è tenuto a fornire informazioni relative alle varie tipologie di servizi offerti, delle attività degli sportelli, intrattenere rapporti con l'utenza attivando anche un apposito numero verde e verificarne il grado di soddisfazione.

Gli standard di servizio fissati nell'Allegato A2 al presente disciplinare, da garantire per ciascuno dei servizi, possono essere rivisitati annualmente ove ve ne fosse la necessità, anche al fine di un loro adeguamento a seguito di eventuali interventi in materia da parte di ARERA, e modificati con apposita determinazione dirigenziale da approvarsi da parte del direttore competente successivamente alla stipula del presente disciplinare.

Il Comune di Venezia e il Gestore Veritas S.p.A. sono tenuti ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale tra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente disciplinare, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal disciplinare stesso.

Il Comune di Venezia si riserva la facoltà di attivare verifiche ispettive atte a valutare il mantenimento degli standard di servizio definiti.

Il Comune conserva la facoltà di indicare al Gestore azioni correttive atte a migliorare la gestione del servizio.

Casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio potranno verificarsi soltanto per scioperi, esigenze tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore espressamente previste e regolate dalla normativa di settore.

Ogni caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio dovrà essere preventivamente e formalmente comunicato al Comune Venezia, fatto salvo l'impegno del Gestore di adottare tutte le misure possibili al fine di ridurre il disagio agli utenti.

### **Art. 13 Inadempienze, sanzioni e penali**

Salvo motivi riconosciuti validi dal Comune e previa diffida ad adempiere entro un termine stabilito, costituisce inadempienza contrattuale:

- la mancata presentazione da parte del Gestore dei rapporti periodici sull'attività svolta del presente disciplinare;
- il mancato raggiungimento, per ciascuno dei servizi regolati dal presente disciplinare, degli standard del servizio;
- il mancato rispetto delle incombenze e delle responsabilità conseguenti alla nomina di

responsabile del trattamento dati di cui all'Allegato A2 del presente disciplinare;

- grave mancato rispetto degli obblighi previsti nel presente disciplinare;

Ciascuna inadempienza è sanzionata come segue: a) per inadempienze al primo verificarsi con una penalità pari a 500 euro; b) per inadempienze ripetute con una penalità pari a 1.000 euro.

#### **Art. 14 – Consegna documentazione alla cessazione dell'affidamento**

In occasione della cessazione dell'incarico di gestione della riscossione del tributo di cui al presente disciplinare, comunque denominato, Veritas S.p.A. deve consegnare al Comune di Venezia elenco dei contribuenti inadempienti agli obblighi di versamento con indicazione, per ognuna delle posizioni, delle azioni già intraprese, nonché fascicolo informatico individuale per debitore contenente tutti gli atti relativi alle azioni messe in atto per il recupero del credito, nei tracciati record dei sistemi informativi in dotazione di Veritas S.p.A. o nelle forme e con i costi concordati tra le parti.

#### **ART. 15 – Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori**

E' vietato cedere a terzi il presente disciplinare.

Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra Veritas S.p.A. ed eventuali appaltatori e/o fornitori.

E' onere di Veritas S.p.A. prevedere nei contratti con i terzi fornitori e/o appaltatori una clausola che preveda l'esonero espresso del Comune di Venezia da ogni responsabilità, diretta e indiretta per atti e/o fatti riconducibili esclusivamente a responsabilità di Veritas spa e/o del fornitore/appaltatore.

#### **ART. 16 – Inadempimento e revoca dell'affidamento del servizio**

Il Comune può sostituirsi a Veritas S.p.A., con rivalsa per le spese sostenute e documentate, in caso di suo grave inadempimento o di reiterata interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento delle attività affidate, accertati, per un periodo superiore a 5 giorni, che siano stati contestati specificatamente per iscritto a mezzo raccomandata ar o via PEC con preavviso di almeno 15 giorni, senza che Veritas spa abbia provveduto, nel caso di riconoscimento della ascrivibilità della contestazione, a porvi rimedio in un termine congruo.

Veritas S.p.A. inoltre, nel caso di suo grave inadempimento contrattuale accertato, si obbliga a manlevare e tenere indenne il Comune di Venezia nei confronti di eventuali richieste risarcitorie formulate da parte di terzi derivanti dal predetto inadempimento sempre qualora ascrivibile a propria responsabilità.

Il Comune può revocare, con specifico provvedimento amministrativo, l'affidamento del presente servizio:

- a) in caso di grave, comprovata e continuata inadempienza da parte di Veritas S.p.A. contestata specificatamente, accertata e riconosciuta da Veritas spa stessa ed ascrivibile a propria responsabilità, alle seguenti obbligazioni di cui al presente disciplinare;
- b) qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse, fatto salvo il riconoscimento da parte del Comune a Veritas S.p.A. delle quote di corrispettivo eventualmente maturate fermo restando il risarcimento del danno.

Il disciplinare è altresì risolto anche in caso di gravi violazioni, contestate con le modalità sopra riportate ed debitamente accertate ascrivibili a responsabilità di Veritas spa, del "Protocollo di legalità" sottoscritto il 7.09.2015 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto e rinnovato il 17.09.2019 sottoscritto da Veritas spa in relazione al presente atto;

Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi su richiesta del Comune, Veritas S.p.A. deve comunque assicurare la continuità nella gestione del servizio ad essa affidati secondo le condizioni del presente disciplinare fino al subentro effettivo nella gestione di un nuovo gestore.

Veritas S.p.A. si obbliga a non conferire incarichi professionali o attività lavorativa ad ex-dipendenti pubblici che abbiano cessato il rapporto di lavoro con la P.A. da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultima ai sensi dell'art.53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.

#### **Art. 17 – Costi sulla Sicurezza**

Il servizio non presenta rischi di interferenza con le attività svolte dal personale comunale, per tale motivo non viene redatto il D.U.V.R.I e, di conseguenza, non esistono oneri specifici per la relativa sicurezza.

#### **Art. 18 – Foro Competente**

Tutte le controversie tra le parti che dovessero derivare dal presente Atto viene stabilita la competenza esclusiva del tribunale di Venezia.

### **Art. 19 – Registrazione del disciplinare**

L'imposta di bollo viene assolta da Veritas S.p.A. in forma virtuale giusta autorizzazione del Dipartimento delle Entrate-Sezione staccata di \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ (con bonifico).

Il presente disciplinare verrà registrato soltanto in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del DPR 131/86 trattandosi di prestazioni soggette ad IVA.

### **Art. 20 – Rispetto e trattamento dati – Privacy**

Il Comune di Venezia, nel pieno rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, garantisce, in qualità di Titolare del trattamento, che il trattamento dei dati personali relativo allo svolgimento del servizio oggetto del presente disciplinare avvenga in ottemperanza alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018.

Veritas S.p.A., in qualità di responsabile del trattamento dei dati personali nominata con atto di nomina ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Ue 2016/679, si impegna a trattare i dati personali raccolti e comunicati dal Comune di Venezia, titolare del trattamento per il perseguimento delle finalità oggetto del presente disciplinare, nel rispetto della normativa vigente.

A tale scopo Veritas S.p.A. osserva le istruzioni ed adotta le misure tecniche ed organizzative indicate nell'apposito atto di nomina a responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR, allegato e parte integrante del presente disciplinare.

Veritas S.p.A. si obbliga inoltre a:

- a) garantire la riservatezza - anche tra i propri autorizzati al trattamento delle informazioni e/o notizie di cui venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;
- b) non diffondere e/o comunicare fuori dai casi previsti da specifiche norme di legge, anche successivamente alla scadenza del presente disciplinare, le informazioni e/o notizie di cui

venga a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali di cui al presente disciplinare;

c) impedire che terzi non autorizzati estrarrebbero copie o note, eseguano elaborazioni o trattamenti di qualsiasi genere sulle informazioni e/o sui documenti di cui Veritas S.p.A. venga a conoscenza o in possesso in ragione del presente disciplinare.

#### **Art. 21 – Prevenzione della corruzione**

Il Dirigente, autorizzato a sottoscrivere la presente convenzione, dichiara di non trovarsi in una situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, come disposto dall'art. 6 comma 2 e art. 7 del DPR 16.04.2013 n. 62 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" nonché di essere a conoscenza di quanto disposto dall'art. 16 del succitato D.P.R. in merito alle responsabilità conseguenti alla violazione dei doveri del Codice di comportamento.

#### **Art. 22 – Norme di Rinvio**

Per quanto non espressamente previsto nella presente disciplinare, si fa rinvio alla normativa vigente in materia oltre che alle disposizioni del codice Civile.

#### **Art. 23 – Disposizioni Finali**

Il presente atto viene sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 1 comma 1 lettera s) nonché dell'art. 24 del D. Lgs. n. 82 del 07.03.2005, il giorno \_\_\_\_del mese di \_\_\_\_\_dell'anno \_\_\_\_\_ come segue:

*Per il Comune di Venezia*

il DIRETTORE AREA ECONOMIA e FINANZA

dott. Nicola Nardin

*Per VERITAS spa*

IL DIRETTORE UTENZA

dott. Luigi Torretti

ALLEGATO A1 – Standard di servizio

ALLEGATO A2 – Nomina del Responsabile del Trattamento Dati

ALLEGATO A3 – Riscossione coattiva – tempistiche e modalità